



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政公職局
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

澳門特別行政區
中區社區服務諮詢委員會
周偉迎召集人台啟

來函編號
Sua referência

來函日期
Sua comunicação de

發函編號
Nossa referência

澳門郵政信箱 463 號
C. Postal 463 - Macau

063/CCSCZC/OFI/2025

2025-05-19

094/SAFP-CEAP/OFI/2025

事由： 有關轉介中區社區服務諮詢委員會反映個案的回覆
Assunto

周偉迎召集人：

就 貴委員會於 2025 年 5 月 19 日透過第 063/CCSCZC/OFI/2025 號公函，轉介中區社區服務諮詢委員會 5 位委員提出的意見（個案編號 01/T-ZC/2025 至 05/T-ZC/2025），本局附上相關回覆，詳見附件。

順頌
台祺

代局長 馮若儀

Joana Maria
NORONHA
Assinatura digital
2025.06.20
17:30:22 +0800

附件四：有關轉介中區社區服務諮詢委員會陳曉婷委員反映個案的回覆

有關轉介中區社區服務諮詢委員會

陳曉婷委員反映個案的回覆

就貴委員會於2025年5月19日透過第063/CCSCZC/OFI/2025號公函，轉介中區社區服務諮詢委員會陳曉婷委員提出“優化電子政務為民便民，數字政府發展提質提速”的意見（個案編號04/T-ZC/2025），本局現就提出的上述意見，答覆如下：

特區政府一直關注人工智能（AI）的應用發展，尤其如何利用AI提升行政管理效率及公共服務質量，早前亦赴內地不同城市考察，了解內地有關方面的規劃、部署和落地應用。

現時，特區政府已作相關部署，首階段AI應用會以輔助性質為定位，以行政公職局政府資訊中心為例，目前已開展相關技術的試用，輔助前線人員接待及處理個案。同時，正逐步探索利用人工智能工具輔助公務人員處理公文，提升行政工作效率。另外，特區政府正規劃把“一戶通”升級至3.0，透過引入智能化元素，將服務模式由以往的靜態型調整為主動型，改造後的“一戶通”將更能突顯服務智能化應用及人性化操作特點，讓政務服務變得更容易辦理。

在優化政務服務方面，本屆政府以“優化民生服務、提升用戶體驗”為策略，利用跨部門協作、數據互聯、簡化服務流程等方式，於“一戶通”推出“出生一件事”、“結婚一件事”，以及於“商社通”推出飲食及飲料場所發牌、藥房准照申請等一站式及一件事集成化服務，把原本分散由多個部門提供的相關服務整合提供，提高辦事效率，未來還會推動補習社准照申請一站式服務，進一步便利市民、社團及商企等使用者。

而為提升政府電子政務平台的網安防護能力，2024 年就“一戶通”、“商社通”等平台進行了網絡攻防演練，涉及面對系統風險事故的預防、應急和通報處理等方面，通過實戰演練加強人員網絡安全的應對能力，持續提升平台運作的穩健性。